



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services



# **RENOVACIONES DE DACA: PROCESO DE CONSULTAS SOBRE CASOS**

# CÓMO CONSULTAR SOBRE UN CASO



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services



## Opción 1—Vaya al sitio web

- Envíe una consulta desde una cuenta de USCIS en línea en [myaccount.uscis.dhs.gov](https://myaccount.uscis.dhs.gov)
- Si no tiene una cuenta, use nuestro formulario en línea [egov.uscis.gov/cris/contactus](https://egov.uscis.gov/cris/contactus)

# CÓMO CONSULTAR SOBRE UN CASO



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services



## Opción 2—Llámenos

- Servicio al cliente de USCIS ...800-375-5283
- 800-767-1833 (TDD para sordos o con dificultades auditivas)
  - Seleccione 1 para inglés, o 2 para español
  - Seleccione 2 para obtener información sobre un caso que está en trámite
  - Seleccione 1 si tiene su número de recibo
  - Seleccione 3 para hablar con un representante de servicio al cliente

# ASISTENCIA AL CLIENTE DE DACA



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services



Nuestro equipo de asistencia en DACA en Overland Park, Kansas



## Entre bastidores, nuestro equipo...

- Responde a todas las consultas en línea, y proporciona asistencia técnica y en casos.
- Si su petición de renovación de DACA está en trámite durante 105 días o más, el Centro de Servicio de Nebraska (NSC, por sus siglas en inglés) responderá la consulta.
- Si su petición de renovación de DACA está dentro de los tiempos normales de procesamiento, el equipo de asistencia al cliente de DACA responderá la consulta.

# HERRAMIENTAS DE AUTOAYUDA



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services

The screenshot shows the USCIS Case Status Online tool. At the top, there is a navigation bar with the U.S. Citizenship and Immigration Services logo and the text "U.S. Citizenship and Immigration Services". Below the navigation bar, there are tabs for "FORMS", "NEWS", "CITIZENSHIP", "GREEN CARD", "TOOLS", and "LAWS". The main content area is titled "CASE STATUS ONLINE" and contains a form with the following elements:

- A heading "CASE STATUS ONLINE".
- A label "Enter a Receipt Number" followed by a question mark icon.
- An input field for the receipt number.
- A "CHECK STATUS" button.
- A link for "PRIVACY ACT STATEMENT" with a small icon.
- A section titled "Why sign up for an account?" with a "Click Here" link.
- Two buttons: "ACCOUNT LOGIN" and "SIGN UP".
- A "RELATED TOOLS" section at the bottom.

- Hemos mejorado la precisión de nuestra herramienta Estatus de mi Caso En Línea.
- Ahora damos información más específica sobre el caso cuando procesamos una solicitud de un cliente para un documento de permiso de trabajo.
- Puede acceder a Estatus de mi Caso en Línea en cualquier momento, desde cualquier lugar.
- [uscis.gov/casestatus](https://uscis.gov/casestatus)

# HERRAMIENTAS DE AUTOAYUDA



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services

- Verifique el estatus de su caso
- Verifique los tiempos de procesamiento
- Haga una cita
- Cambie su dirección
- Suscríbase a actualizaciones automáticas sobre su caso
- Localice una oficina, doctor o clase
- Descargue formularios
- Haga una pregunta sobre su caso
- Analice sus opciones



[my.uscis.gov](https://my.uscis.gov)

# HERRAMIENTAS DE AUTOAYUDA



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services

- ¿Necesita información? Pregúntele a Emma
- Emma puede responder preguntas en inglés y español
- Está disponible 24/7 en cualquier dispositivo móvil o computadora

The screenshot displays the USCIS website with a chatbot window titled "Ask Emma" overlaid. The chatbot's message reads: "Hi, I'm Emma. I'm here to help you with your questions about this site. What would you like to ask me?". Below the message is a text input field and a "SEND" button. The background website content includes the USCIS logo, navigation links for "Español", "Blog", "About USCIS", and "Contact Us", and a main menu with "CITIZENSHIP", "GREEN CARD", "TOOLS", and "LAWS". The "Green Card" section is highlighted, showing a heading "Green Card" and introductory text: "The steps to becoming a Green Card holder (per category and depend on whether you currently live in the United States. The main categories are:". A list of categories follows: "Green Card Through Family", "Green Card Through a Job", "Green Card Through Refugee or Asylee Status", and "Other Ways to Get a Green Card". Below this, there is another section: "If you are already a Green Card holder, see our Renewed and Replaced Green Card (GRANTED) webpage for information on:", followed by a list: "Renewing or replacing your Green Card" and "Removing conditions on a Green Card". At the bottom right of the chatbot window, there is a "Statistics" link.

[www.uscis.gov/emma](http://www.uscis.gov/emma)

# BENEFICIOS DE UNA CUENTA DE USCIS EN LÍNEA



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services

Los clientes pueden...

- Enviar algunos formularios, evidencia y pagos de manera electrónica, todos al mismo tiempo
- Acceder al estatus actualizado y detallado sobre su caso
- Obtener actualizaciones automáticas sobre su caso
- Administrar las preferencias e información de contacto de su cuenta



# CONSULTAS DE SEGUIMIENTO



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services



**Si han transcurrido más de 30 días sin que haya obtenido una respuesta a su consulta...**

- Los clientes pueden contactar al Centro de Servicio de Nebraska (NSC) a [NSCFollowup.NCSC@uscis.dhs.gov](mailto:NSCFollowup.NCSC@uscis.dhs.gov)



**Si el NSC no responde en un plazo de 21 días...**

- Los clientes pueden contactar al departamento de Operaciones de Centros de Servicio a [SCOPSSCATA@uscis.dhs.gov](mailto:SCOPSSCATA@uscis.dhs.gov)

# ENLACE CON LOS EMPLEADORES



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services



## Asistencia a empleadores

- Los empleadores que tengan preguntas sobre si pueden contratar a una persona que tiene DACA pueden llamar al 888-464-4218 o enviarnos un correo electrónico a [e-verify@dhs.gov](mailto:e-verify@dhs.gov)